



# RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

Agosto de 2026

**Ouvidoria Setorial da AGR**  
**Agência Goiana de Regulação, Controle e**  
**Fiscalização de Serviços Públicos**



**AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO**  
**CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**



# Números que resumem o mês de Agosto/2026



**479**

Total de Atendimentos  
(manifestações +  
informações)

**339**

Manifestações  
Analisadas

**140**

Atendimentos  
Informativos

**+65,37%**

Aumento vs  
Agosto 2025

**3,8 dias**

Prazo Médio  
de Resposta

**70,77%**

Saneamento Básico  
(setor dominante)

**74 %**

Índice de  
Resolutividade (meta:  
70%)

**8,0**

Nota Média de  
Recomendação (NPS)

**7,3%**

Participação em  
Pesquisa de Satisfação

**100%**

Taxa de Resolução  
no Prazo Legal

Semáforo: ● Meta atingida ● Atenção ● Meta não atingida

△ Destaque do mês: saneamento básico concentrou 339 das 479 manifestações (70,77%), com predominância de falta de água (30,68%), procedimento comercial (15,93%), vazamento / acidente na canalização (12,98%), hidrômetro (7,96%) e refaturamento (7,37%).



# Apresentação

O presente Relatório Mensal de Ouvidoria atende às disposições da **Lei Federal nº 13.460/2017**, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e do **Decreto Estadual nº 10.466/2024**, que disciplina a atividade de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás.

Sua apresentação reafirma o compromisso da Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR com a transparência, a prestação de contas e o acompanhamento contínuo das manifestações registradas pelos usuários.



# Apresentação

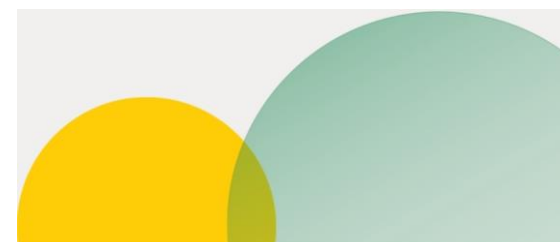


Mais do que consolidar dados do período, o Relatório permite avaliar o comportamento das demandas, identificar temas recorrentes e apontar situações que exigem atenção das áreas técnicas e fiscalizatórias da Agência. No âmbito regulatório, o tratamento mensal das manifestações constitui instrumento de gestão e de controle social.

A periodicidade mensal também permite acompanhar variações no volume e no perfil das manifestações, possibilitando a identificação antecipada de recorrências, falhas operacionais ou situações com potencial impacto coletivo. Esse acompanhamento contribui para que a Ouvidoria atue de forma preventiva, em articulação com as unidades competentes da AGR.

Cada registro recebido aproxima a AGR da realidade enfrentada pelos usuários e contribui para respostas mais tempestivas, fundamentadas e aderentes ao interesse público.

Assim, este Relatório consolida a leitura técnica das manifestações registradas no período, evidencia a evolução dos indicadores, aponta os principais pontos de atenção e reúne informações capazes de subsidiar a tomada de decisão e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços regulados.





# Quadro Comparativo de Atendimento

**Agosto de 2026**



Em agosto de 2026, a Ouvidoria Setorial registrou 479 atendimentos no total, distribuídos em duas categorias:

## 339

### Manifestações Analisadas

Demandas com análise técnica, encaminhamento formal e acompanhamento de resposta ao usuário. Inclui: reclamações, LAI, denúncias e solicitações que demandaram tratamento individualizado.

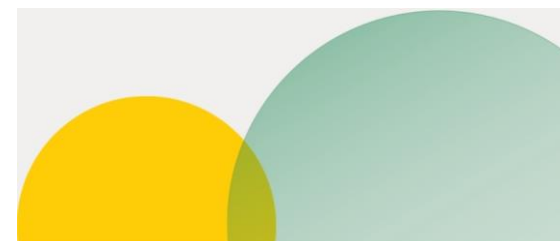
## 140

### Atendimentos Informativos

Orientações, esclarecimentos e suporte ao usuário sobre os serviços regulados, sem necessidade de análise técnica aprofundada ou encaminhamento às áreas técnicas.

**TOTAL: 479 atendimentos**

*22,9 atendimentos por dia útil (21 dias úteis em agosto/2026)*





# Tipos de Manifestações Analisadas

Base: 339 manifestações analisadas — Agosto de 2026



| Tipo de Manifestação               | Quant. | %      | Observação                                                            |
|------------------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------|
| Reclamações                        | 330    | 97,35% | Insatisfações dos usuários quanto à prestação dos serviços regulados. |
| L.A.I – Lei de Acesso a Informação | 8      | 2,36%  | Pedidos de acesso a informações públicas.                             |
| Denúncia                           | 1      | 0,29   | Denúncia quanto a serviços regulados                                  |

**i** Nota metodológica: as 140 solicitações de informação foram classificadas como atendimentos informativos e não integram este quadro de manifestações analisadas. A base de 339 refere-se exclusivamente às demandas com análise técnica.

Os dados do período evidenciam predominância das reclamações entre as manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial, com 330 registros (97,35% do total). O quantitativo confirma que a maior parte das demandas esteve relacionada à insatisfação dos usuários quanto à prestação dos serviços públicos regulados, exigindo análise técnica, interlocução institucional e acompanhamento das providências adotadas.

Os pedidos vinculados à LAI apresentaram 8 registros (2,36%). Esse comportamento indica certa estabilidade dessa tipologia no fluxo mensal de atendimento da Ouvidoria se comparado aos 9 registros do mês de julho.



# Canais de Entrada das Manifestações

Base: 479 atendimentos —  
Agosto de 2026



| Canal de Atendimento  | Registros | %      | Representação visual   |
|-----------------------|-----------|--------|------------------------|
| SGO/AGR               | 227       | 47,39% | <div><div></div></div> |
| Call Center / 0800    | 143       | 29,85% | <div><div></div></div> |
| WhatsApp              | 95        | 19,83% | <div><div></div></div> |
| Presencial            | 5         | 1,04%  | <div><div></div></div> |
| Portal Expresso Goiás | 5         | 1,04%  | <div><div></div></div> |
| E-mail Institucional  | 3         | 0,63%  | <div><div></div></div> |
| Ouvidoria Itinerante  | 1         | 0,21%  | <div><div></div></div> |

**Total: 479 atendimentos | Percentuais calculados sobre o total de 479 registros**

O SGO/AGR foi o principal canal de entrada (47,39%), seguido pelo Call Center (0800) (29,85%). O WhatsApp representou 19,83% dos atendimentos. Os demais canais — Presencial (1,04%), Expresso Goiás (1,04%), E-mail Institucional (0,63%) e Ouvidoria Itinerante (0,21%) — somaram 2,92%, mantendo relevância como vias complementares de acesso.



# Manifestações por Setor Fiscalizado

Base: 479 atendimentos —  
Agosto de 2026



| Setor Fiscalizado         | Qtde. | %      | Representação visual |
|---------------------------|-------|--------|----------------------|
| Saneamento Básico / Água  | 339   | 70,77% | <div></div>          |
| Transporte Intermunicipal | 50    | 10,44% | <div></div>          |
| Competência de Outra Adm. | 13    | 2,71%  | <div></div>          |
| Manifestação Inativada    | 6     | 1,25%  | <div></div>          |
| Arrecadação               | 3     | 0,63%  | <div></div>          |
| Outros                    | 68    | 14,20% | <div></div>          |

A predominância do Saneamento Básico (70,77%) confirma a relevância desse setor no fluxo mensal de atendimento. Em seguida aparece o Transporte Intermunicipal (10,44%). Competência de Outra Administração, Manifestação Inativada e Arrecadação contribuíram com 4,59%. As manifestações classificadas como Outros (14,20%) representam a diversidade de demandas não enquadradas nas categorias principais. Essa distribuição permite identificar as áreas de maior recorrência e orientar as ações de fiscalização regulatória da AGR.

# Análise Qualitativa — Saneamento Básico

Base: 339 manifestações do setor  
Agosto de 2026

| Tipologia                           | Quant | % do Setor | Causa Raiz Identificada                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|-------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Falta de Água                       | 104   | 30,68%     | Interrupções no abastecimento decorrentes de manutenções programadas, problemas operacionais na rede de distribuição e oscilações no sistema de fornecimento.                          |
| Procedimento Comercial              | 54    | 15,93%     | Falhas no atendimento comercial, inconsistências em solicitações registradas, demora na execução de serviços e dificuldades no acompanhamento de protocolos pelos usuários.            |
| Vazamento / Acidente na Canalização | 44    | 12,98%     | Rompimentos de rede, vazamentos em ramais e falhas operacionais no sistema de distribuição, ocasionando desperdício de água, baixa pressão e necessidade de intervenções emergenciais. |
| Instalação de Hidrômetro            | 27    | 7,96       | Atraso na instalação do hidrômetro / nova ligação.                                                                                                                                     |
| Refaturamento                       | 25    | 7,37%      | Faturamento acima do consumo habitual, Vazamento interno / Oculto com impacto no consumo                                                                                               |
| Demais Tipologias                   | 85    | 25,07%     | Outras demandas relacionadas ao setor de Saneamento Básico não enquadradas nas categorias anteriores.                                                                                  |

i Os 254 registros das cinco primeiras tipologias representam 74,93% das manifestações de Saneamento Básico / Água. As demais tipologias somam 85 registros, correspondentes a 25,07%, completando a base de 339 manifestações analisadas.

# Análise Qualitativa — Transporte Intermunicipal

Base: 50 manifestações do setor  
Agosto de 2026

| Tipologia                       | Quant. | % do Setor | Causa Raiz Identificada                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|--------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transporte Irregular            | 19     | 38%        | Operação de serviços de transporte sem autorização ou fora das condições regulatórias estabelecidas pela AGR, caracterizando clandestinidade ou irregularidade operacional. |
| Atraso de Horário / Sup. Viagem | 6      | 12%        | Descumprimento de horários programados, atrasos recorrentes e supressão parcial ou integral de viagens, impactando a regularidade do transporte intermunicipal.             |
| Desrespeito                     | 6      | 12%        | Atendimento inadequado ao usuário                                                                                                                                           |
| Transporte Intermunicipal       | 5      | 10%        | Qualidade do atendimento, operação das linhas e condições gerais de execução do serviço autorizado de transporte intermunicipal de passageiros.                             |
| Passaporte do Idoso             | 4      | 8%         | Dificuldade na emissão do benefício / recusa na concessão do benefício.                                                                                                     |
| Demais Tipologias               | 10     | 20%        | Outras demandas relacionadas ao setor de transporte intermunicipal não enquadradas nas categorias anteriores.                                                               |

i Os 40 registros das cinco primeiras tipologias representam 80% das manifestações do setor. Os 10 registros classificados como “Demais Tipologias” correspondem a 20%, completando a base de 50 manifestações de Transporte Intermunicipal analisadas.



# Manifestações por Município

Distribuição geográfica —  
Agosto de 2026



| Município             | Qtde. | %      |
|-----------------------|-------|--------|
| Goiânia               | 141   | 29,44% |
| Aparecida de Goiânia  | 89    | 18,58% |
| Águas Lindas de Goiás | 86    | 17,95% |
| Luziânia              | 18    | 3,76%  |
| Valparaíso de Goiás   | 17    | 3,55%  |
| Anápolis              | 14    | 2,92%  |
| Jataí                 | 9     | 1,88%  |
| Nerópolis             | 6     | 1,25%  |
| Planaltina de Goiás   | 6     | 1,25%  |
| Demais municípios     | 93    | 19,42% |

## Concentração Geográfica

- **Goiânia + Aparecida de Goiânia**  
230 manifestações (48,02%)
- **Região do Entorno do DF**  
127 manifestações (26,51%)
- **Outros municípios do interior**  
122 manifestações (25,47%)

A concentração nos municípios de Goiânia e Aparecida de Goiânia reflete a maior densidade populacional e a elevada presença de serviços regulados nessas localidades. A demanda expressiva nos municípios do Entorno do Distrito Federal indica a necessidade de acompanhamento específico da região, especialmente quanto aos serviços de saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros.



# Painel de Resolutividade

Período: Janeiro a Agosto de 2026



**133**  
Pesquisas  
Respondidas

**71%**  
Índice de  
Resolutividade

**8,0**  
Nota Média de  
Recomendação

**5,9%**  
Taxa de  
Participação

**100%**  
Resolução  
no Prazo

## Média de Resolutividade por Mês

Percentual de manifestações resolvidas a contento pelo cidadão em cada mês do período.

Jan:87,5% | Fev:83,3% | Mar:45% | Abr:70,8% | Maio:71,4% % | Jun: 53,6% Jul: 77,4% Ago: 74,3% Média:71%

## % de Manifestações com Pesquisa Respondida

Proporção de manifestações que receberam pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

Jan:5,3% | Fev:8,7% | Mar:6,1% | Abr:3,9% | Maio:4,4% | Jun:4,4% Jul:7,2% Ago:7,3% Média:5,9%

## Média de Recomendação por Mês (NPS)

Nota média de recomendação dada pelos cidadãos ao serviço da Ouvidoria (escala 0–10).

Jan:8,4 | Fev:8,1 | Mar:5,3 | Abr:8,6 | Maio:8,6 | Jun:7,5 | Jul:8,7 Ago:8,0 Média:8,0

## Situação de Finalização das Pesquisas

Manifestações avaliadas por situação: ✓ Resolvidas / △ Parcialmente / ✗ Não resolvidas.

Jan:7sim,0parc,1não | Fev:6sim,3parc,não | Mar:3sim,3parc,4não  
Abr:8sim,3parc,4não | Mai:9sim,2parc,3não | Jun:6sim,3parc,5não  
Jul:22sim,4parc,5não | Ago:23sim,6parc,6não

**Metodologia:** Índice de Resolutividade = % de usuários que avaliaram a demanda como "resolvida". NPS = média das notas atribuídas (0 a 10). Taxa de participação = % de manifestações analisadas que geraram resposta à pesquisa.



# Indicadores de Desempenho

Conformidade regulatória — Agosto de 2026



| Indicador                        | Meta        | Resultado | Situação       | Avaliação                                                                                            |
|----------------------------------|-------------|-----------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Taxa de Resolução no Prazo Legal | 100%        | 100%      | Meta Atingida  | Todas as manifestações respondidas dentro do prazo legal de 20 dias úteis, conforme Lei 13.460/2017. |
| Tempo Médio de Resposta          | até 10 dias | 4,6 dias  | Meta Superada  | Prazo médio de 4,6 dias — 54% abaixo do limite máximo de 10 dias estabelecido em normativa.          |
| Índice de Resolutividade         | 70%         | 71%       | Meta Atingida  | Índice de 71% superior marginalmente a meta de 70%. Índice com leve alta se comparado a julho/2026.  |
| Participação em Pesquisa         | —           | 5,9%      | Necessita ação | Taxa de participação de 5,9% indica necessidade de estratégias de engajamento dos usuários.          |

Base normativa: Lei Federal nº 13.460/2017 | Decreto Estadual nº 10.466/2024 | Resolução Normativa AGR nº 290/2025

**Monitoramento — Decreto Estadual nº 10.466/2024, art. 5º**

Conformidade com os compromissos da Carta de Serviços verificada em abril de 2026: sigilo das manifestações (quando solicitado), imparcialidade no tratamento, celeridade no retorno e acessibilidade dos canais de atendimento.



# Comparativo Temporal — Manifestações Analisadas

Agosto 2025 × Agosto 2026

**205**

Agosto 2025

**+65,37%**

**339**

Agosto 2026

A análise comparativa demonstra aumento de 65,37% no volume de manifestações analisadas, passando de 205 registros em agosto de 2025 para 339 registros em agosto de 2026.

Comparando-se agosto de 2026 com o mesmo período de 2025, observa-se crescimento significativo no volume de manifestações analisadas pela Ouvidoria.

O resultado evidencia a ampliação da demanda pelos serviços da Ouvidoria e demonstra a capacidade da equipe de manter o tratamento das manifestações mesmo diante do aumento do volume de atendimentos. O acompanhamento desse indicador contribui para o planejamento das atividades da unidade e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados aos usuários.



# Transparência e Painel de Ouvidoria

Acesso público aos dados — Portal AGR

Com o objetivo de fortalecer a transparência ativa e ampliar o acesso às informações, a Ouvidoria Setorial da AGR disponibiliza Painel de Ouvidoria com dados consolidados das manifestações registradas a partir de 2018.



## Portal Institucional

Acesso ao Painel de Ouvidoria  
no site oficial da AGR

[goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/](https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/)



## Painel Power BI

Análise interativa detalhada  
de dados históricos  
*app.powerbi.com (link disponível no  
portal)*



## Carta de Serviços

Compromissos e prazos  
do atendimento

*Disponível no portal institucional*

O Painel permite ao cidadão consultar dados por tipo de manifestação, município, classificação e subclassificação, contribuindo para o controle social. Esta iniciativa atende ao disposto no Decreto Federal nº 10.460/2020, que estabelece obrigatoriedade de divulgação de estatísticas relativas às manifestações de ouvidoria.

⚠ Nota: o Painel Power BI é atualizado periodicamente. Dados históricos disponíveis desde 2018.

# Conclusão e Recomendações

Relatório Mensal de Ouvidoria — Agosto de 2026

Os dados consolidados demonstram a manutenção da predominância das demandas relacionadas ao setor de saneamento básico, que concentrou 339 registros, equivalentes a 70,77% do total analisado. Em comparação com agosto de 2025, observa-se aumento expressivo de 180,17% nas manifestações desse setor, indicando maior procura dos usuários pelos canais da Ouvidoria e reforçando a relevância do acompanhamento regulatório dessa área.

## Recomendações

### Saneamento básico

- Monitorar demandas de interrupções no abastecimento / Falta de água, procedimentos comerciais e vazamentos/Acidentes na canalização, articulando com a Saneago ações preventivas para redução de reincidências.

### Participação nas pesquisas

- ❓ Implementar estratégias de engajamento para elevar a taxa de participação nas pesquisas acima de 10%, considerando que o índice atual é de 5,9%.

### Índice de resolutividade

- ❓ Manter o plano de ação voltado à sustentação da resolutividade acima da meta de 70% ao longo dos meses.

### Análise qualitativa e fiscalização

- Utilizar os dados de causa raiz como subsídio ao planejamento das ações de fiscalização regulatória junto aos prestadores.

### Transparência

- ❓ Manter a atualização periódica do Painel de Ouvidoria e ampliar a divulgação dos canais de acesso à população.



# Ouvidoria Setorial da AGR

**Relatório elaborado por: Equipe da Ouvidoria Setorial — AGR**

**Período de referência: Agosto de 2026 | Aprovação: Francisco Vieira de Macedo (Ouvidor Setorial)**

---

✉ [ouvidoria.agr@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.agr@goias.gov.br)

☎ 0800-704-3200 (gratuito)

🌐 [goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial](http://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial)

A Ouvidoria Setorial da AGR está comprometida com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos regulados em Goiás.

Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos — AGR